

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de vida laboral: un acercamiento teórico hacia
su origen, modelos y dimensiones**

Trabajo de investigación para obtener el Grado Profesional de
Bachiller en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Andrea Lizeth Quispe Santos
Arnold Gonzalo Rojas Laguna
Wendy Sunei Vivas Quispe

Asesor:

Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique

Lima, julio del 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Víctor Daniel Álvarez Manrique, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Calidad de vida laboral: un acercamiento teórico hacia su origen, modelos y dimensiones”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres Andrea Lizeth Quispe Santos, Arnold Gonzalo Rojas Laguna y Wendy Sunei Vivas Quispe para obtener el grado de Profesional de Bachiller, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de julio del año 2021.



Víctor Daniel Álvarez Manrique

ACTA DE SUSTENTACIÓN

009

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 13 días.... días del mes de Julio.....del año 2021...siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: ... Presidente: **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano**....., el secretario: **Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto**.... y el miembro: ... **Mg. Alcides Alberto Flores Sáenz** ...y el asesor... **Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: "Calidad de vida laboral: Un acercamiento teórico hacia su origen, modelos y dimensiones" de los estudiantes: a) **Andrea Lizeth Quispe Santos** b) **Wendy Sunei Vivas Quispe** c) **Arnold Gonzalo Rojas Laguna** conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales con- mención-en.....

El Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (la) / (los) (las) candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Andrea Lizeth Quispe Santos**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literar	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): **Wendy Sunei Vivas Quispe**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literar	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c): **Arnold Gonzalo Rojas Laguna**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literar	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los (las) / (al) (a la) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

Secretario

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Calidad de vida laboral: un acercamiento teórico hacia su origen, modelos y dimensiones

Quality of working life: a theoretical approach towards its origin, models and dimensions

Quispe Santos, Andrea Lizeth ^{a 1}, Rojas Laguna, Arnold Gonzalo ^b, Vivas Quispe, Wendy Sunei ^c

^{abc} *Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Peruana Unión, Perú*

Resumen

El propósito del presente trabajo consiste en llevar a cabo un análisis crítico del origen, fundamento teórico, modelos teóricos y conceptualización de las dimensiones de la calidad de vida laboral (CVL). Este proceso se realizó mediante el acceso a artículos sobre la teoría de la variable en estudio, con acceso a base de datos de información científica y para fines de citación y referencias se utilizó un gestor de información. El origen de la CVL se desarrolla a partir de la especialización provocando empleados no aptos, que posteriormente surge la preocupación de la seguridad y salud en el trabajo como un concepto de interés para las organizaciones, surgiendo así el término calidad de vida en el trabajo, que sería apoyado con diferentes estudios. Para Walton el concepto de la CVL es relativo y dado por un consenso de patrones subjetivos y objetivos, por ello, formula un modelo teórico con la finalidad de que este sea aplicado en diferentes ambientes e investigaciones, compuesto por 8 dimensiones. Hackman y Oldham diseñaron un modelo que obedece al principio de la apreciación del ambiente laboral por parte del trabajador, teniendo como finalidad evidenciar la relevancia de los factores intrínsecos para explicar la satisfacción laboral a través de la calidad de vida laboral, además pretenden explicar esta investigación a través de las relaciones existentes entre cinco dimensiones de la tarea y los denominados “estados psicológicos críticos. La CVL es entendida como el proceso psicosocial del entorno laboral a partir de las condiciones de trabajo, cuenta con 3 dimensiones: apoyo directivo de superiores para el rendimiento y crecimiento personal; motivación intrínseca, a partir de la pasión laboral que surge del individuo sin esperar incentivos externos y carga de trabajo, que es la interacción del nivel de exigencia de la tarea y las capacidades del sujeto para trabajar. La relevancia del presente estudio teórico radica en que, a partir de una revisión de los inicios, modelos teóricos y conceptualizaciones permite realizar otros tratamientos teóricos más exhaustivos.

Palabras clave: Calidad de vida laboral; carga de trabajo, apoyo directivo, motivación intrínseca

Abstract

The purpose of this work is to carry out a critical analysis of the origin, theoretical foundation, theoretical models and conceptualization of the dimensions of the quality of working life (QOL). This process was carried out by accessing articles on the theory of the variable under study, with access to a database of scientific information, and an information manager was used for citation and reference purposes. The origin of the CVL is developed from the specialization causing unsuitable employees, which later arises the concern of safety and health at work as a concept of interest to organizations, thus arising the term quality of life at work, which would be supported by different studies. For Walton, the CVL concept is relative and given by a consensus of subjective and objective patterns, therefore, he formulates a theoretical model in order for it to be applied in different environments and investigations, composed of 8 dimensions. Hackman and Oldham designed a model that obeys the principle of the worker's appreciation of the work environment, aiming to demonstrate the relevance of intrinsic factors to explain job satisfaction through the quality of work life, and they also intend to explain this research through the existing relationships between five dimensions of the task and the so-called “critical psychological states. CVL is understood as the psychosocial process of the work environment based on working conditions, it has 3 dimensions: directive support from superiors for performance and personal growth; Intrinsic motivation, from the work passion that arises from the individual without expecting external incentives and workload, which is the interaction of the level of demand of the task and the subject's abilities to work. The relevance of this theoretical study lies in the fact that, based on a review of the beginnings, theoretical models and conceptualizations, it allows other more exhaustive theoretical treatments to be carried out.

Keywords: *Quality of Work Life; Quality of working life; workload, managerial support, intrinsic motivation*

1. Introducción

Caballero et al. (2017) asumen que en el sector salud, el bienestar del personal tiene relación directa con el bienestar de los que son atendidos (Cummings et al., 2008), es decir, es evidente que las expectativas del personal de salud se relacionan con la

¹ Andrea Lizeth Quispe Santos. Tel.: +51 977 862 224
E-mail address: andreaquispes@upeu.edu.pe

prestación de servicios (Fernández et al., 2002). Sin embargo, existen factores que pueden afectar al personal, experimentando el síndrome de burnout, por atención de varias jornadas, trabajos inciertos, inestabilidad laboral e insuficiente salario (Vizcarra et al., 2015), a esto se adiciona los posibles cambios en las condiciones de trabajo y estilos de dirección en la gestión sanitaria (Fernández et al., 2002).

Esto implica que el probable desgaste profesional deriva en dificultades de atención en la población de pacientes (De las Cuevas et al., 1997), manifestándose en los profesionales de salud menos sensibilidad, poca comprensión y agresividad (Jorge et al., 2005). García et al. (2009) mencionan que ya existen diversos trabajos que estudian el burnout y la calidad de vida en el personal hospitalario, sin embargo, son menos los que relacionan al personal dedicado al manejo del paciente drogodependiente, Demerouti et al. (2001) expresan que la sobrecarga laboral se relaciona de forma positiva con el burnout.

Asimismo, De Las Cuevas (2003) comenta que los profesionales que atienden a personas drogodependientes, son afectados en sus niveles de frustración, es por eso que se enfrentan a situaciones laborales que inciden tanto en su calidad de vida profesional, problemas de relación con la población atendida, insatisfacción salarial, ausencia de reconocimiento social de la profesión y volumen de carga, por lo cual, este aspecto produciría una disminución de la calidad del trabajo tanto cualitativa como cuantitativamente (Atance, 1997).

El presente estudio tiene la utilidad de permitir un desarrollo teórico breve sobre la calidad de vida laboral en las empresas, de tal manera que, se comprenda más a fondo para saber su importancia dentro del trabajo y su impacto hacia los grupos de interés.

Mesén (2016) define que la calidad de vida profesional es crear en el personal un sentimiento tal, que su centro de trabajo sea percibido como un medio en el cual logre realizarse, no se puede percibir como un concepto aislado de determinadas acciones, mencionar también que es la medida en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer sus necesidades mediante su desempeño en la misma, de forma tal que la empresa aumenta sus niveles de productividad, y exista satisfacción mutua.

Para Urzúa & Caqueo-Úrizar (2012) la calidad de vida laboral inicia luego de la II guerra mundial como una tentativa de los investigadores de conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras, aquella se ha usado en evaluaciones de salud o como medida de bienestar del trabajador, además, indican que hay estudios comparativos internacionales que permite conocer la influencia de percepción individual, tales como las metas, las expectativas, estándares e intereses.

Según García et al. (2009) en su estudio con una población de 233 sujetos, se reconoció que, la relación entre síndrome de burnout y calidad de vida laboral es mayor en trabajadores de drogodependencias a comparación de las demás muestras, también existe relación entre las dimensiones de apoyo directivo y motivación intrínseca de la calidad de vida laboral y la dimensión de agotamiento con el síndrome de burnout. Además, existe una relación entre la dimensión de carga laboral de la calidad de vida laboral y las dimensiones de despersonalización y realización profesional del síndrome de burnout.

2. Método

2.1. Acceso a base de datos

Se procederá a conseguir artículos sobre teoría de la variable en estudio, teniendo acceso a base de datos de información científica, como sciencedirect, redalyc, scielo, scopus, dialnet, repositorios.

2.2. Técnicas de búsqueda

Se utilizarán motores de búsqueda y gestores de información para realizar la citación y la consignación de las referencias como Mendeley.

3. Revisión de la Literatura

3.1. Origen de la calidad de vida laboral

El origen del concepto de calidad de vida laboral se desarrolla a partir de los años 50 en la que la especialización provoca falta de trabajadores aptos, seguido de la etapa en la que surge el término de calidad de vida en el trabajo, luego, la etapa de los 60-70 se caracteriza por realizar investigaciones, generar política y leyes que brinden seguridad y salud en el trabajo, por último, la 4ta etapa es a partir de los 80, se aborda el concepto de calidad de vida laboral para sensibilizar a profesionales y hasta como meta dentro de la organización.

Los inicios de la calidad de vida laboral se encuentran ligados a la evolución de la administración (Sosa-Cerda et al., 2010) específicamente en el contexto de la evolución de la especialización de las tareas en busca de la eficiencia surgiendo la rutina y el ausentismo, que provocó la disminución de calidad en los productos (Duro, 2005), además aumentó el control y supervisión laboral provocando deshumanización, trayendo consigo el desinterés por trabajar y falta de trabajadores aptos (Sosa-Cerda et al., 2010). Por otro lado, antes de los 50, se quiso definir todos los efectos de la deshumanización y desinterés como reacción del individuo al trabajo o a las consecuencias personales de la experiencia laboral del trabajador (Loli et al., 2018).

Tras la segunda guerra mundial en los Estados Unidos se usa el concepto de calidad de vida para conocer la percepción de las personas hacia su propia vida o seguridad financiera (Urzúa & Caqueo-Úrizar, 2012) debido a que surgen acepciones que se encuentran relacionadas con el nivel y las condiciones de vida, la felicidad y el bienestar, surge como evolución conceptual (González et al., 2007). En el periodo de 1950-59 en países industrializados surge el concepto de calidad de vida en el trabajo (Martel & Dupuis, 2006), sin embargo, no existe una idea clara sobre este, ya que, para algunos la calidad de vida laboral estaba relacionada con las condiciones de seguridad en el trabajo, mientras que para otros lo importante es la motivación del trabajador para aumentar la productividad (Martel & Dupuis, 2006). Países desarrollados de Europa generalizaron la seguridad industrial como una forma natural de cuidar la salud del capital humano dentro de las empresas: minimizando lesiones, muertes y daños psicológicos; esfuerzos que impactaron positivamente en la calidad de vida enfocada al trabajador (Sánchez, 2013).

En los años 60, se llevó a cabo un programa de cambio total de la cultura de la organización, los aspectos en los que estaban trabajando en este programa eran las relaciones entre los trabajadores y la supervisión en varios niveles, la administración de participación real, este programa hoy en día se podría llamar “calidad de vida en el trabajo” (French & Bell, 2007). En esta misma fecha la preocupación por la calidad de vida profesional se origina a través de una serie de conferencias patrocinadas por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y Fundación Ford (Granados, 2011), provocando que en Europa se empiezan investigaciones respaldadas por los empleadores, sobre políticas socio-demográfica que promoviera las condiciones laborales, convirtiéndose en leyes referente a la seguridad y salud de los empleados (Efraty & Sirgy, 1990). Tales investigaciones surgen a partir de los aportes de la psicología industrial, teniendo sus inicios en América y en Europa, como los trabajos de Herzberg y previas investigaciones

como Trist y Bamforth. Para Segurado & Agulló (2002) en Estados Unidos en los años 70 surgió la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. Si bien es cierto que Estados Unidos siguió con su corriente de humanización de las condiciones del trabajo, mientras que Europa tomó un enfoque socio-técnico, que se refiere a una combinación de perspectivas estructurales, sistémicas y de relaciones humanas, en donde la organización es un sistema técnico y los individuos esperan satisfacer sus necesidades (Martel & Dupuis, 2006). Por ende, para finales de los 60 la calidad de vida laboral era un concepto que no sólo se refería a la satisfacción en el trabajo, sino que también incluía otras dimensiones como la participación en la toma de decisiones, autonomía en la gestión, puestos de trabajos, sistemas y estructuras organizacionales que propenden al bienestar físico y psicológico de los sujetos (González et al., 2007).

En las décadas de 1970 y 1980 la calidad de vida en el trabajo utilizaba estructuras paralelas compuestas de líderes sindicales, gerentes y empleados, para coordinar a los equipos auto dirigidos en las organizaciones de desempeño superior (French & Bell, 2007). En los 80 se adoptó como concepto para sensibilizar a los profesionales de distintas disciplinas con un lenguaje común (Sosa-Cerda et al., 2010). Desde 1982 la calidad de vida laboral es una meta de la organización, que se logra mediante procesos participativos y constituye una filosofía para las organizaciones, es concebida como una totalidad dentro de un enfoque integrador (Loli et al., 2018). La calidad de vida laboral abarcaba cualquier esfuerzo de la organización orientado a la efectividad organizacional, es decir, es el remedio a los problemas de calidad, competencia internacional, quejas, disminución de la productividad, entre otros (Pérez-Zapata & Zurita, 2014). En el siglo XX y principios del siglo actual, la calidad de vida se reviste de intenciones y acciones de los individuos que gozan cada vez de mayores posibilidades de elección y decisión en sus centros de trabajo (Sosa-Cerda et al., 2010).

3.2. Modelos teóricos de la calidad de vida laboral

3.2.1. Modelo de Walton

Según Walton el concepto de calidad de vida laboral es relativo y dado por un consenso de patrones subjetivos y objetivos, es por ello, que propone su propio modelo teórico con la finalidad de que este sea aplicado en diferentes ambientes culturales e investigaciones, gracias a las 8 dimensiones que este modelo teórico puede brindar.

Para Lau (2000) la preocupación por obtener constructos que definen el tema calidad de vida laboral está aumentando, sin embargo, Westley (1979) menciona que el concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir e imposibilita brindar un concepto universal, pero, Walton (1973) plantea que la calidad de vida laboral ha sido usada para describir a los valores ambientales y humanos que habían sido desatendidos por las industrias debido al avance tecnológico, por otro lado, Alves et al. (2013) menciona que la consideración por la multidimensionalidad reconoce que la salud humana se constituye a partir de ese conjunto formado por aspectos objetivos y subjetivos de la propia vida, recalca que los aspectos objetivos son reconocidos a partir de factores impuestos que estructuran objetivamente la vida humana, mientras que los aspectos subjetivos, son las percepciones y visiones de bienestar percibidas por el trabajador, dicho esto, Saupé (2002) alude que la CVL es un constructo personal, por lo que, el principio del modelo teórico de Walton indica que la calidad de vida laboral es un concepto relativo, no algo dado, absoluto y es solo un simple consenso sobre los patrones objetivos y subjetivos para juzgar la adecuación de la compensación.

El desarrollo de cualquier modelo es valioso para la investigación siempre que este trabajo ayude a explicar mejor un fenómeno al ajustarse a todos los criterios psicométricos (Almarshad, 2015), para Limongi-França (2009) la importancia de la

calidad de vida se refiere al ser humano de manera holística, con el fin de recoger los dominios biológico, psicológico, social y organizativo. Por ello, al hablar sobre la calidad de vida laboral, aquel debe seguir el mismo enfoque, es por ello que, la finalidad del modelo de Walton es que estas dimensiones sean aplicadas en diferentes contextos socioculturales y por su validez en términos de aplicabilidad en diferentes tipos de investigación (Sabonete et al., 2021). Para Shibi, (2019) este modelo cuenta con una escala más completa y más utilizada para su conceptualización.

Para Santosh & Patil (2014) la calidad de vida laboral es una construcción multidimensional, compuesto por una serie de factores interrelacionados e interdependientes que necesitan una cuidadosa consideración para conceptualizar y medir, es por ello que, el modelo teórico de Walton presenta 8 categorías conceptuales para evaluar la calidad de vida laboral, aquellas son: compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana, oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo en la organización del trabajo, trabajo y espacio total de vida y por último la relevancia del trabajo en la vida social (Walton, 1973).

3.2.2. Modelo de Hackman y Oldham

El modelo teórico de Hackman y Oldham obedece al principio de la apreciación del ambiente laboral por parte del trabajador, teniendo como finalidad evidenciar la relevancia de los factores intrínsecos para explicar la satisfacción laboral a través de la calidad de vida laboral, este modelo se basa en las relaciones existentes entre cinco dimensiones de la tarea y los estados psicológicos críticos.

Uno de los primeros estudios sobre los puestos de trabajo fue el de Turner & Lawrence (1966) quienes propusieron un modelo descriptivo en el que señalan la importancia de analizar las características de las tareas, el modelo desarrollado por Hackman & Oldham (1975) nace a partir de la percepción que el empleado tiene sobre el trabajo que realiza y la apreciación que tiene sobre el ambiente laboral, además Fernandes et al., (2017) afirma que debería estructurarse el trabajo dentro de la empresa para que el trabajador se sienta motivado intrínsecamente, ya que, todavía resultan limitadas las investigaciones que contemplan los efectos de la personalidad y de las características del trabajo sobre la satisfacción laboral (Funder, 2012; Haney & Zimbardo, 2009), por consiguiente desarrollan el modelo de las “características del puesto” que pretende explicar la motivación y satisfacción laboral (Hackman & Oldham, 1975).

Debido a que, este modelo señala que la tarea es clave para la motivación laboral de las personas, es decir, a más complejidad de la tarea, más motivación, es por ello que, para Hackman & Oldham (1975) la finalidad de su modelo es evidenciar la relevancia de los factores intrínsecos para explicar la satisfacción laboral a través de la calidad de vida laboral (Humphrey et al., 2007), además Berlinger et al. (1988) afirman que los trabajos deberían diseñarse de forma que los empleados actualicen diferentes habilidades, tomen decisiones, realicen tareas significativas, puedan conocer su desempeño, interactúen con otros y aprendan, es por ello que, si se quieren mejorar los resultados tanto actitudinales como conductuales se debería intervenir sobre las cinco características planteadas por Hackman y Oldham (Kelly, 1972).

Hackman & Oldham (1975) pretenden explicar esta investigación a través de las relaciones existentes entre cinco dimensiones de la tarea y los denominados “estados psicológicos críticos”. Asimismo (Fried & Ferris, 1987) concluyen que, si se quieren mejorar los resultados tanto actitudinales como conductuales se debería intervenir sobre las cinco características planteadas por Hackman, siendo éstas: la variedad de habilidades, entendida como el grado en que el trabajo le exige al empleado la utilización

de un compendio de habilidades y talentos diversos (Contreras et al., 1967); la identidad de la tarea, que se refiere al grado en que el trabajo le permite al sujeto el desarrollo de una actividad completa, (Fried & Ferris, 1987); la significatividad de la tarea, la cual implica que su desempeño tenga un impacto significativo en la vida del trabajo del empleado, (Turner & Lawrence, 1966); la autonomía, entendida como el grado en que el trabajo le provee al sujeto de significativa libertad, independencia y discrecionalidad tanto en los aspectos relativos al diseño como a la ejecución (Morgeson & Humphrey, 2006); y la retroalimentación de la tarea, que se refiere al grado en que la ejecución de la tarea le provee al individuo información que le permita autoevaluar su desempeño (Fried & Ferris, 1987).

3.3. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral o profesional puede ser entendida como un proceso psicosocial en el entorno laboral a partir de las condiciones de trabajo que pueden ser percibidas como el equilibrio entre la demanda laboral y los recursos.

Según Granados (2011) la calidad de vida profesional se compone de procesos psicosociales en un entorno laboral, esto es para Alves et al. (2013) una dinámica del comportamiento humano que se produce mediante la interdependencia de los aspectos sociales y psicológicos que configuran la realidad laboral Granados (2011). Es decir, la calidad de vida profesional se reconoce como un estado emocional, resultados de sentimiento favorables o no respecto al trabajo (Salgado & Lería, 2020).

Asimismo, la calidad de vida laboral abarca a las condiciones relacionadas con el trabajo tales como: horario, salario, clima laboral, línea de carrera, etc. (Casas et al., 2002), así como a aquellos elementos derivados de esta, como: el desempeño del puesto y en general al contexto organizacional (Granados, 2011), según Alonso et al. (2002) aquello se ve influenciado por los factores laborales como el reconocimiento y el estilo de dirección, que su modificación depende de ámbitos superiores, además, la supervisión, las condiciones de trabajo, la remuneración, los beneficios y las características del cargo (Alves et al., 2013). En última instancia depende de factores personales, familiares, pero estrictamente laborales que al ser mejorados afectan positivamente a la productividad (Castro et al., 2018).

Por otro lado, la calidad de vida profesional según Sánchez et al. (2003) puede ser entendida como una experiencia de bienestar a partir de la percepción de equilibrio demanda-recursos, que desde el punto de vista de Grimaldo & Reyes (2014) vendría a ser el balance entre demanda y la capacidad, dicho equilibrio o balance impacta otras esferas con las que se relaciona el individuo, como la confianza de los empleados (Granados, 2011), la motivación, productividad y lo más importante para su calidad de vida, garantizando beneficios para la empresa (Castro et al., 2018).

3.3.1. Apoyo directivo

Percibir el reconocimiento y apoyo por parte de los superiores en una empresa por el esfuerzo y trabajo realizado, es uno de los factores que influyen en el rendimiento y productividad del trabajador y sobre todo aportan en su crecimiento personal y profesional.

McDonald et al., (2005) distinguen al apoyo directivo como una consecuencia en la carrera del trabajador, que hace referencia a los efectos de las decisiones de apoyo directivo hacia ellos, es decir, que el apoyo directivo es el apoyo brindado a los trabajadores que sienten por parte de la organización, el cual permite su desarrollo profesional (Friedman & Greenhaus, 2000),

por ende, cuanto más empático sea el directivo (buena voluntad para tratar problemas relacionados con la familia), menores serán los conflictos trabajo-familia de los empleados (Rodgers & Rodgers, 1989), de modo que, proporcionar condiciones y horarios de trabajo alternativos y servicios de apoyo, es una estrategia de ayuda a los empleados para enfrentarse a los conflictos trabajo-familia, mucho más efectiva que etiquetarles en una trayectoria profesional predeterminada (Fernández et al., 2002).

Asimismo, el apoyo de la organización, es percibido que incide sobre el rendimiento del trabajador (Beauregard & Henry, 2009), es decir que, el apoyo directivo resulta ser una dimensión vital de la gestión empresarial, puesto que los altos mandos, desde su rol de líderes, integran y unifican el desempeño (Allen, 2001), en cuanto al área de recursos humanos, aquellos directivos deben emprender acciones que aseguren la asignación de tareas retadoras y de mayor responsabilidad (Maté, 1999), es decir, tomar medidas que aseguren la carrera profesional del trabajador (Mayo & Lank, 2003).

3.3.2. Carga de trabajo

La carga de trabajo es referida al tiempo en el que se lleva a cabo una tarea, así como la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y las capacidades del sujeto para realizar su actividad laboral, se caracteriza por tareas repetitivas con altas demandas de atención, que implican una alta concentración por parte del trabajador.

Según Cezar-Vaz et al. (2016) la carga de trabajo representa el costo que tiene para los individuos la realización de cualquier actividad, el exceso de carga de trabajo de acuerdo a Rolo & Díaz (2009) puede resultar en altos niveles de fatiga en el personal colaborador de una organización y, por tanto, incidir en problemas de salud que generarían una disminución de la productividad en la ejecución de una tarea puede resultar en altos niveles de fatiga en el personal colaborador de una organización, para Castellón-Zelaya (2017) la carga de trabajo se refiere al tiempo en el que se lleva a cabo una tarea con base en estimaciones de tiempos realizados por personas experimentadas en dichas tareas. Álvarez (2014) afirma que la carga de trabajo es una afección extensiva a todo individuo que ejerza actividades de trabajo en función al número total y a la calidad de las etapas de un proceso.

Por otro lado, Calderón-De la Cruz et al. (2018) define la carga de trabajo como la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y el grado de movilización de las capacidades del sujeto para realizar su actividad laboral. Para Almirall (2015) la carga de trabajo se caracteriza por tareas repetitivas con altas demandas de atención, que implican una alta concentración por parte del trabajador y poco control sobre las actividades que realiza. Rocha (2005) indica que la carga de trabajo es la resultante de las exigencias de diversos factores del medio ambiente de trabajo; riesgos físicos, químicos y biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, entre otros.

3.3.3. Motivación intrínseca

La motivación intrínseca es comprendida como la pasión que surge desde el interior del mismo individuo para realizar acciones de motivación sin esperar a cambio incentivos externos, es decir la motivación intrínseca nace del mismo individuo con el objetivo de sentirse realizado.

Para Aguilar et al. (2016), la motivación intrínseca es el interés y el disfrute de una actividad por sí misma, además las sensaciones de dominio, eficacia y autonomía son inherentes al interés intrínseco en la tarea del trabajador, y representa la principal fuente de gozo y vitalidad a lo largo de la vida (Deci & Ryan, 2000), desde el punto de vista de Domínguez & Pino-Ajuste (2014)

la motivación intrínseca está basada en factores internos como autodeterminación, curiosidad, desafío y esfuerzo, que emerge de forma espontánea por tendencias internas y necesidades psicológicas.

Por otro lado, la motivación intrínseca según Mateo (2001) es aquella que ejecuta, pone y activa al individuo por sí mismo cuando este lo desea para aquello que lo apetece, además se basa en factores internos como curiosidad, autodeterminación, esfuerzo y desafío, que emerge de forma espontánea por tendencias internas (Reeve, 2010) y una serie de necesidades psicológicas que son responsables de la conducta frente a la ausencia de fuentes extrínseca de motivación, se debe tener en cuenta que la motivación intrínseca disminuirá si se reducen los sentimientos propios de competencia y autodeterminación (Domínguez & Pino-Ajuste, 2014).

4. Conclusión

Después de realizar un acercamiento teórico hacia su origen, modelos teóricos, definiciones y dimensiones de la calidad de vida laboral, las conclusiones son las siguientes.

El origen de la calidad de vida laboral nace a partir de los años 50 seguido de la etapa en la que surge el término de calidad de vida en el trabajo, luego en los 60-70 se realiza investigaciones para generar leyes con la finalidad de brindar seguridad y salud en el trabajo, por último, a partir de los 80, se aborda el concepto de calidad de vida laboral para sensibilizar a profesionales y hasta como meta dentro de la organización.

El modelo teórico que propone Walton para esta variable consta de 8 dimensiones, el modelo está hecho con la finalidad de que sean aplicadas a diferentes tipos de investigación. Por otro lado, el modelo teórico de Hackman y Oldham proponen 3 dimensiones basadas en la tarea del trabajador, con el principio de que, si el trabajador ve la tarea fácil, la motivación disminuye, si se da lo contrario la motivación se incrementa.

Una aproximación a la definición de la calidad de vida profesional puede ser entendida como un proceso psicosocial en el entorno laboral que pueden ser percibidas como un equilibrio entre la demanda laboral y los recursos.

Posteriormente, a una tentativa de definir las dimensiones de calidad de vida laboral. La dimensión *apoyo directivo* se define como el apoyo por parte de superiores hacia los trabajadores que influyen en el rendimiento y el aporte del crecimiento personal, asimismo incide sobre el rendimiento del trabajador puesto que los altos mandos, desde su rol de líderes, integran y unifican el desempeño. La dimensión *motivación intrínseca* es definida como la pasión por el trabajo que surge del mismo individuo sin esperar a cambio incentivos externos y la carga de trabajo, que es la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y las capacidades del sujeto para realizar su actividad laboral, además se debe tener en cuenta que la motivación intrínseca disminuirá si se reducen los sentimientos propios de competencia y autodeterminación. Por último, la dimensión *carga de trabajo* puede ser definida como la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y las capacidades del sujeto para realizar su actividad laboral, es decir es el costo que tiene para los individuos la realización de cualquier actividad, el exceso de carga de trabajo en la ejecución de una tarea puede resultar en altos niveles de fatiga en el personal colaborador de una organización.

Referencias

- Aguilar, J., González, D., & Aguilar, A. (2016). Un modelo estructural de motivación intrínseca. *Acta de Investigación Psicológica*, 6(3), 2552–2557.
<https://doi.org/10.1016/j.aiiprr.2016.11.007>
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414–435.
<https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1774>

- Almarshard, O. (2015). A measurement scale for evaluating quality of work life: conceptualization and empirical validation. *Trends in Applied Sciences Research*, 10(3), 143–156.
- Almirall, P. J. (2015). Ergonomía cognitiva. Apuntes para un programa de evaluación del trabajo computarizado. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 16(2), 64–68.
- Alonso, M., Iglesias, A., & Franco, A. (2002). Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. *Atención Primaria*, 30(8), 483–489. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-percepcion-calidad-vida-profesional-un-13039527>
- Álvarez, A. (2014). Carga mental en el trabajo. *Sapienza Organizacional*, 1(1), 9–20.
- Alves, D., Cirera, Y., & Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145–163. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>.
- Atance, J. C. (1997). Epidemiological aspects of the burnout syndrome in health workers. *Revista Española de Salud Publica*, 71(3), 293–303. <https://doi.org/10.1590/s1135-57271997000300008>
- Beauregard, T., & Henry, L. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human Resource Management Review*, 19(1), 9–22. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.09.001>
- Berlinger, L., Glick, W., & Rodges, R. (1988). *Job enrichment and performance improvements* (Vol. 1, Issue 1).
- Caballero, I., Contreras, F., Vega, E., & Gómez, J. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87–105. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
- Calderón-De la Cruz, G. A., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123–127. <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Casas, J., Ramón, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(23), 143–160. https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios
- Castellón-Zelaya, L. A. (2017). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje –INA– Costa Rica. *InterSedes: Revista de Las Sedes Regionales*, 18(38), 88–114. <https://doi.org/10.15517/isucr.v18i38.32671>
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., & Gatica, L. (2018). Una perspectiva de la calidad de vida laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 1–11. <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf%0Awww.reibci.org>
- Cezar-Vaz, M. R., Bonow, C. A., Almeida, M. C. V., Sant’Anna, C. F., & Cardoso, L. S. (2016). Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24(1). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1347.2837>
- Contreras, C., Hernández, E., & Arroyo, I. (1967). Diseño de puestos y motivación laboral. El caso del personal administrativo de la división de ciencias económico-administrativas (DCEA) de Guanajuato. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(1), 1756–1771.
- Cummings, G., Olson, K., Hayduk, L., Bakker, D., Fitch, M., Green, E., Butler, L., & Conlon, M. (2008). The relationship between nursing leadership and nurses’ job satisfaction in Canadian oncology work environments. *Journal of Nursing Management*, 16, 508–518. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00897.x>

- De las Cuevas, C. (2003). Burnout en los profesionales de la atención a las drogodependencias. *Trastornos Adictivos*, 5(2), 107–113. [https://doi.org/10.1016/s1575-0973\(03\)78559-6](https://doi.org/10.1016/s1575-0973(03)78559-6)
- De las Cuevas, C., González, J., De la Fuente, J., Alviani, M., & Ruiz-Benítez, A. (1997). Burnout y reactividad al estrés. *Revista de Medicina de La Universidad de Navarra*, 41(1), 10–18.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social, y el bienestar teoría de la autodeterminación. *American Psychologist*, 55(1), 68–78.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Domínguez, J., & Pino-Ajuste, M. (2014). Motivación intrínseca y extrínseca: análisis en adolescentes gallegos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 349–358. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851780036>
- Duro, A. (2005). Calidad de vida laboral y psicología social de la salud laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista Del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56, 15–56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1180141>
- Efraty, D., & Sirgy, J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31–47.
- Fernandes, R., Martins, B., Caixeta, R., Filho, C., Braga, G., & Antonialli, L. (2017). Quality of work life: an evaluation of Walton model with analysis of structural equations. *Pág*, 38(3), 5–25. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n03/a17v38n03p05.pdf>
- Fernández, M., Carbajo, A. I., & Vidal, A. (2002). Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. *Atencion Primaria*, 30(8), 483–489. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(02\)79084-7](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(02)79084-7)
- French, W., & Bell, C. (2007). Desarrollo organizacional. In *Prentice hall hispanoamericanaricana* (Vol. 5, Issue 1). www.FreeLibros.me
- Fried, Y., & Ferris, G. (1987). The validity of the job characteristics model: a review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40(2), 287–322. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00605.x>
- Friedman, S., & Greenhaus, J. (2000). Work and family--allies or enemies?: what happens when business professionals confront life choices. *Oxford University Press*, 1(1), 288. <http://libgen.li/item/index.php?md5=CDCD91BAB1F9048616C6743522528482>
- Funder, D. C. (2012). Accurate personality judgment. *Current Directions in Psychological Science*, 21(3), 177–182. <https://doi.org/10.1177/0963721412445309>
- García, I., Gálvez, M., & Rodríguez, A. (2009). Calidad de vida profesional y burnout en técnicos de drogodependencias: Análisis comparativo con otros grupos profesionales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 55(217), 12–26. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2009000400002>
- González, R., Hidalgo, G., & Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y Salud*, 17(1), 115–123.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación En Psicología*, 14(2), 271–276. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Grimaldo, M., & Reyes, M. (2014). Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 50–57.

- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Haney, C., & Zimbardo, P. (2009). Persistent dispositionalism in interactionist clothing: fundamental attribution error in explaining prison abuse. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(6), 807–814. <https://doi.org/10.1177/0146167208322864>
- Humphrey, S., Nahrgang, J., & Morgeson, F. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–1356. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332>
- Jorge, F., Blanco, M., Issa, S., Romero, L., & Gayoso, P. (2005). Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en médicos de atención primaria. *Atencion Primaria*, 36(8), 442–447. <https://doi.org/10.1157/13081058>
- Kelly, J. (1972). Entrenamiento de las habilidades sociales. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–22. <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433007025.pdf>
- Lau, R. (2000). Quality of work life and performance: an ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5), 422–437.
- Limongi-França, A. (2009). *Promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho: o desafio da gestão integrada*.
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., & Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación En Psicología*, 21(1), 27–50. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>
- Martel, J., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333–368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Maté, J. (1999). Perspectiva sobre la gestión de los conocimientos. *Economía Industrial*, 326(1), 51–61.
- Mateo, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto Social: Revista de Relaciones Laborales*, 1(9), 163–184.
- Mayo, A., & Lank, E. (2003). *Las organizaciones que aprenden* (1st ed.). Edición gestión 2000. <https://libreria.tirant.com/es/libro/las-organizaciones-que-aprenden-andrew-mayo-9788480888653>
- McDonald, R., Pereira, F., Ribarov, K., & Hajic, J. (2005). Non-projective dependency parsing using spanning tree algorithms. *HLT/EMNLP 2005 - Human Language Technology Conference and Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing, Proceedings of the Conference*, 523–530. <https://doi.org/10.3115/1220575.1220641>
- Mesén, R. (2016). Calidad de vida laboral. *Binasss*, 24, 1146–1142. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>
- Morgeson, F., & Humphrey, S. (2006). The work design questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321–1339. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Pérez-Zapata, D., & Zurita, R. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud & Sociedad*, 5(2), 172–180. <https://doi.org/10.22199/s07187475.2014.0002.00002>

- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción* (McGrawHill (ed.); 5ta ed.).
- Rocha, R. (2005). Carga mental laboral y psicotrastornos en trabajadores industriales. *Revista de Psicología*, 11(1), 83–39.
- Rodgers, F., & Rodgers, C. (1989). Business and the facts of family life. *Harvard Business Review*, 1(1), 121–129.
- Rolo, G., & Díaz, D. (2009). Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 25(1), 29–37. <https://doi.org/10.4321/s1576-59622009000100004>
- Sabonete, S., Comba, H., Rosado, D., & Gonçalves, J. (2021). Quality of work life according to Walton ' s model : Case study of the higher institute of defense studies of Mozambique. *Social Sciences*, 10(244), 1–14.
- Salgado, J., & Lería, F. (2020). Burnout , satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 6–16. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n1/2389-7066-reus-22-01-6.pdf>
- Sánchez, D. (2013). Influencia de la calidad de vida laboral en los individuos y las organizaciones. *Calidad de Vida Laboral*, 1–32. [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/9788/Dayana Lorena Sánchez Ortiz %20TESIS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/9788/Dayana%20Lorena%20Sánchez%20Ortiz%20TESIS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, R., Álvarez, R., & Lorenzo, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. *Medifam*, 13(4), 291–296. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682003000400009
- Santosh, M. R., & Patil, L. (2014). Quality of work life : A review of social science. *Indian Journal of Research*, 3(11), 146–148. https://www.worldwidejournals.com/paripex/recent_issues_pdf/2014/November/November_2014_1416652273__51.pdf
- Saupe, R. (2002). Qualidade de vida de estudantes de enfermagem conforme escala de flanagan. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 1(2), 287–292. <https://doi.org/10.4025/ciencucuidsaude.v1i2.5593>
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828–836.
- Shibi, C. (2019). Quality of work life: dimensions and correlates – a review of literature. *International Journal of Reviews and Research in Social Sciences*, 7(1), 131–138. <https://doi.org/10.5958/2454-2687.2019.00010.8>
- Sosa-Cerda, O., Cheverría-Rivera, S., & Rodríguez-Padilla. (2010). Calidad de vida profesional del personal de enfermería. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 18(3), 153–158.
- Turner, A., & Lawrence, P. (1966). Industrial jobs and the worker: an investigation of response to task attributes. *Technology and Culture*, 7(3), 436. <https://doi.org/10.2307/3101955>
- Urzúa, A., & Caqueo-Úrizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61–71.
- Vizcarra, M., Llaja, V., Limo, C., & Talavera, J. (2015). Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111–126. <https://doi.org/10.18566/nfpsicv15n2a06>
- Walton, R. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.

Westley, W. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, 32(2), 113–123.